

## ABSTRAK

**Raissa Safridha Putri, 111511133203, Hubungan antara *Emotional Labor* dengan *Job Performance* Pada Divisi *Operation Incoming* dan *Outgoing* AIESEC Jawa Timur, Skripsi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, 2019.**

**xx + 93 Halaman, 11 Lampiran**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *Emotional Labor* dengan *Job Performance* pada staf divisi *Operation Incoming & Outgoing* AIESEC Jawa Timur. *Emotional Labor* adalah sebuah keadaan dimana seseorang melakukan regulasi emosi sebagai respon dari tuntutan pekerjaan untuk menghasilkan dan atau menghilangkan emosi dari orang lain untuk mencapai tujuan organisasi (Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013). Sedangkan *job performance* ialah tindakan dan perilaku yang dikendalikan oleh individu dan berkontribusi terhadap tujuan organisasi tersebut (Rotundo & Sackett, 2002). Total responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 orang yang merupakan staf dari divisi *Operation Incoming & Outgoing* AIESEC Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Terdapat dua alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini, yakni *Emotional Labor Scale* (deCastro dkk., 2006) dengan reliabilitas 0,720 dan IWPQ (Koopmans dkk., 2014) dengan reliabilitas 0,717. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Spearman's Rho* dengan bantuan *IBM SPSS Statistic ver. 24 for Mac*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *surface acting* dan *task performance* nilai signifikansi 0,027 dan *surface acting* dan *contextual performance* dengan nilai signifikansi 0,044 ( $p < 0,05$ ).

**Kata Kunci:** *emotional labor, job performance*, kinerja, emosi

Daftar Pustaka, 52 (1983-2018)